

## PROSEDUR PEMERIKSAAN KUPON PERAWATAN BERKALA (KPB) PADA PT ASTRA INTERNATIONAL TBK CABANG NTB

**Yudiawan Saputra<sup>1</sup>**

[dhet3304@gmail.com](mailto:dhet3304@gmail.com)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Rini Ridhawati<sup>2</sup>**

[rini.ridhawati@unram.ac.id](mailto:rini.ridhawati@unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### ABSTRAK

Pengamatan ini bertujuan untuk menganalisis prosedur pemeriksaan Kupon Perawatan Berkala (KPB) pada PT Astra International Tbk Cabang NTB sebagai bagian dari sistem pengendalian internal pelayanan purna jual. KPB merupakan fasilitas servis berkala yang diberikan PT Astra Honda Motor kepada konsumen guna menjamin kualitas kendaraan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa prosedur pemeriksaan KPB dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu pemeriksaan KPB fisik dan pemeriksaan KPB digital dengan menggunakan sistem ASSIST dan HSO Portal. Tahapan pemeriksaan meliputi penerimaan dokumen, pengelompokan berdasarkan jenis servis, pemindaian kupon, verifikasi data seperti nomor mesin, tanggal servis, dan kilometer kendaraan, serta pelaporan ke PT Astra Honda Motor pusat. Proses pemeriksaan ini berperan penting dalam menjaga keakuratan data, mencegah terjadinya klaim tidak valid, serta meningkatkan efisiensi administrasi perusahaan. Dengan demikian, penerapan prosedur pemeriksaan KPB yang sistematis dan terintegrasi dapat memperkuat pengendalian internal serta meningkatkan kualitas layanan purna jual di PT Astra International Tbk Cabang NTB.

**Kata Kunci: Prosedur, Pemeriksaan, Kupon Perawatan Berkala (KPB), Pemeriksaan Fisik Digital, Pemeriksaan Administrasi**

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the inspection procedure of Periodic Maintenance Coupons (KPB) at PT Astra International Tbk, NTB Branch as part of the internal control system in after-sales services. KPB is a periodic maintenance facility provided by PT Astra Honda Motor to ensure vehicle quality and enhance customer satisfaction. The results indicate that the KPB inspection is conducted through two mechanisms: physical KPB inspection and digital KPB inspection via the ASSIST and HSO Portal systems. The inspection stages include document receipt, classification by service type, coupon scanning, data verification (such as engine number, service date, and vehicle mileage), as well as reporting to the PT Astra Honda Motor head office. This inspection process plays an important role in maintaining data accuracy, preventing invalid claims, and improving administrative efficiency. Therefore, implementing a systematic, integrated KPB inspection procedure can strengthen internal control and improve the quality of after-sales services at PT Astra International Tbk, NTB Branch.*

**Keywords: Procedure, Inspection, Periodic Maintenance Coupon (KPB), Digital Physical Inspection, Administrative Inspection**

## **PENDAHULUAN**

Perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi yang berlangsung secara cepat telah mendorong perguruan tinggi untuk memperkuat perannya tidak hanya sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai agen transformasi sosial yang berkontribusi langsung terhadap pembangunan nasional. Menanggapi tantangan tersebut, Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi memperkenalkan program Kampus Berdampak sebagai kelanjutan dari kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka, dengan orientasi pada penguatan peran institusi pendidikan dalam menciptakan lulusan yang adaptif, berdaya saing, serta memiliki kepedulian terhadap permasalahan nyata di masyarakat dan dunia industri (Kemendikti Saintek, 2025).

Program Kampus Berdampak menempatkan kegiatan pembelajaran di luar kampus, khususnya magang, sebagai media strategis untuk menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik. Melalui program magang, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk terlibat langsung dalam aktivitas operasional perusahaan sehingga dapat memahami realitas kerja secara komprehensif, mengasah keterampilan profesional, serta membangun sikap kerja yang sesuai dengan standar industri. Dalam konteks pendidikan vokasi, magang tidak hanya berfungsi sebagai sarana pembelajaran, tetapi juga menjadi instrumen evaluasi efektivitas penyelenggaraan kurikulum berbasis kebutuhan dunia kerja (Napitupulu, 2025).

Salah satu mitra industri dalam pelaksanaan Program Kampus Berdampak pada Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram adalah PT Astra International Tbk Cabang Nusa Tenggara Barat (NTB). PT Astra International Tbk merupakan salah satu kelompok usaha terbesar di Indonesia dengan lini bisnis yang mencakup sektor otomotif, jasa keuangan, agribisnis, infrastruktur dan logistik, teknologi informasi, serta properti. Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, Astra berpedoman pada filosofi Catur Dharma sebagai landasan dalam membangun kinerja perusahaan yang berkelanjutan serta berorientasi pada kepuasan pelanggan (Astra Internasional, 2024).

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang otomotif dan layanan purna jual, PT Astra International Tbk Cabang NTB memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi pelayanan pelanggan, salah satunya melalui mekanisme Kupon Perawatan Berkala (KPB). Pemeriksaan KPB menjadi bagian krusial dalam sistem layanan purna jual karena berkaitan langsung dengan keabsahan data pelanggan, akurasi layanan yang diberikan, serta ketertiban administrasi yang berdampak pada keandalan pelaporan perusahaan kepada mitra strategis, yaitu PT Astra Honda Motor (AHM). Kesalahan maupun kelalaian dalam proses pemeriksaan KPB berpotensi menimbulkan permasalahan administratif serta berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan (Astra Internasional, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, pengamatan ini mengangkat topik “Prosedur Pemeriksaan Kupon Perawatan Berkala (KPB) pada PT Astra International Tbk Cabang NTB” dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis tahapan pemeriksaan KPB, mulai dari proses penerimaan, verifikasi, identifikasi kendala, hingga pelaporan ke pusat. Pengamatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk dokumentasi praktik terbaik (*best practices*) di bidang administrasi layanan purna jual sekaligus menjadi referensi bagi pengembangan program magang berbasis kebutuhan industri di lingkungan pendidikan vokasi.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Prosedur**

Rifka (2017) mendefinisikan prosedur sebagai urutan kerja atau kegiatan yang direncanakan untuk menangani pekerjaan yang terjadi secara berulang dengan cara yang

seragam dan terpadu. Istilah prosedur berasal dari bahasa Inggris *procedure* yang berarti cara, tata cara, aturan, dan ketentuan yang digunakan dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Sejalan dengan hal tersebut, perubahan Junaedi (2017)) menyatakan bahwa prosedur merupakan rangkaian aktivitas spesifik yang harus dijalankan secara konsisten sesuai aturan untuk mencapai hasil dan tujuan yang telah ditetapkan, serta berpotensi menimbulkan perubahan dalam suatu sistem kerja.

Mulyadi (2016) menjelaskan prosedur sebagai suatu urutan kegiatan klerikal yang umumnya melibatkan lebih dari satu pihak dalam satu atau beberapa departemen, yang dirancang untuk menjamin adanya penanganan transaksi yang seragam terhadap kegiatan perusahaan yang bersifat berulang. Definisi ini menegaskan bahwa prosedur tidak hanya berkaitan dengan alur kerja, tetapi juga berfungsi sebagai alat pengendalian internal dalam aktivitas operasional organisasi. Pandangan tersebut diperkuat oleh Simanjuntak (2022) yang mengemukakan bahwa prosedur memiliki sejumlah karakteristik penting, antara lain berperan dalam menunjang pencapaian tujuan organisasi, menciptakan sistem pengawasan yang efektif dengan biaya minimal, serta menunjukkan urutan kegiatan yang logis dan sederhana. Selain itu, prosedur memuat pembagian tanggung jawab yang jelas, membantu menghindari keterlambatan kerja, menyediakan pedoman kerja bagi seluruh anggota organisasi, serta mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan tugas. Oleh karena itu, penerapan prosedur yang baik dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas kerja.

Indrajit dan Eko Richardus (2018) menambahkan bahwa prosedur berfungsi sebagai pedoman kerja yang memastikan kegiatan organisasi berjalan secara terstruktur, konsisten, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. Keberadaan prosedur juga membantu meminimalkan kesalahan, menjaga keseragaman proses, serta memudahkan manajemen dalam melakukan pengawasan dan evaluasi karena alur kerja terdokumentasi dengan jelas. Dengan demikian, prosedur berperan penting dalam memperkuat akuntabilitas dan mendorong perbaikan berkelanjutan dalam organisasi.

Dari sisi klasifikasi, Rasto (2015) membagi prosedur ke dalam dua jenis, yaitu prosedur umum dan prosedur khusus. Prosedur umum merupakan prosedur yang bersifat luas dan dapat berlaku secara nasional maupun lintas wilayah, sehingga biasanya menjadi tanggung jawab manajemen tingkat atas. Sementara itu, prosedur khusus atau prosedur lokal adalah prosedur yang disusun sesuai dengan kebutuhan suatu organisasi tertentu dan berlaku di lingkungan tertentu saja, yang menjadi tanggung jawab manajemen setempat sesuai dengan tingkat kewenangannya.

### **Pemeriksaan**

Pemeriksaan merupakan kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan serta menganalisis data, informasi, dan bukti secara objektif dan profesional berdasarkan standar pemeriksaan yang berlaku (Direktorat Jenderal Pajak, 2022). . Sementara itu, Agoes (2017:4) menyatakan bahwa pemeriksaan dilakukan secara kritis untuk memberikan pendapat atas kewajaran laporan dan keandalan informasi keuangan. Dengan demikian, pemeriksaan bertujuan memastikan kebenaran data, kepatuhan terhadap prosedur, serta mendeteksi penyimpangan. Pemeriksaan juga dapat dibedakan menjadi audit internal dan audit eksternal (Mulyadi 2016:9). Sementara itu Boynton et al. (2011:6) menjelaskan bahwa tujuan utama pemeriksaan adalah memberikan opini atas kewajaran laporan keuangan, sedangkan menurut

Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (2017), pemeriksaan kinerja bertujuan menilai efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan organisasi.

Dalam pelaksanaannya, pemeriksaan harus berpegang pada prinsip independensi, objektivitas, kompetensi, dan kehati-hatian profesional (Ikatan Akuntan Publik Indonesia 2019). Teknik pemeriksaan meliputi inspeksi, observasi, konfirmasi, dan penelusuran dokumen untuk memperoleh bukti yang memadai dan relevan (Putra dan Lestari 2020). Tahapan pemeriksaan terdiri dari perencanaan, pengumpulan bukti, evaluasi, dan pelaporan hasil pemeriksaan (Mulyadi 2016). Dalam konteks pemeriksaan KPB, proses dilakukan melalui verifikasi data dealer, pencocokan informasi kupon, serta penggunaan sistem internal untuk memastikan validitas dan keakuratan data. Penerapan pemeriksaan yang sistematis terbukti meningkatkan efektivitas pengendalian internal dan mengurangi potensi kesalahan (Mashitoh et al., 2024).

### **Kupon Perawatan Berkala (KPB)**

Kupon Perawatan Berkala (KPB) merupakan dokumen resmi yang diberikan oleh produsen sepeda motor kepada konsumen sebagai bagian dari layanan purna jual. KPB memuat jadwal serta jenis perawatan kendaraan yang harus dilakukan berdasarkan jarak tempuh atau jangka waktu tertentu, sesuai ketentuan yang berlaku. Setiap kupon memiliki batasan kilometer dan periode penggunaan, seperti pada KPB tahap pertama yang dapat digunakan pada jarak maksimal 1.000 km atau dua bulan sejak pembelian, tergantung pada kondisi yang tercapai lebih dahulu (Febriyanti, 2025)

KPB memberikan manfaat dalam menjaga performa kendaraan dan mendukung pemenuhan standar perawatan yang ditetapkan oleh produsen. Servis berkala di bengkel resmi memastikan kendaraan ditangani oleh teknisi berkompeten serta mempertahankan keabsahan garansi kendaraan. Selain itu, KPB juga memberikan nilai ekonomis melalui fasilitas servis dan penggantian oli gratis pada tahap awal serta bebas biaya jasa pada tahap berikutnya (Astra Honda, 2023).

Buku Pedoman Pemilik dan Garansi merupakan kelengkapan standar dalam pembelian sepeda motor Honda yang berfungsi sebagai panduan penggunaan, perawatan, dan ketentuan garansi. Buku ini memuat petunjuk pengoperasian, jadwal servis berkala, fasilitas servis gratis, serta ketentuan klaim garansi yang disajikan secara sistematis dan informatif (MKM Honda 2025). Keberadaan buku ini memperkuat fungsi KPB sebagai sarana perlindungan konsumen dan pengendalian kualitas layanan purna jual.

Dengan demikian, KPB tidak hanya berperan sebagai bukti layanan servis, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian mutu pelayanan, perlindungan konsumen, serta penjamin keberlanjutan performa kendaraan. Penerapan KPB yang konsisten mendukung terciptanya hubungan jangka panjang antara produsen, dealer, dan konsumen dalam sistem layanan purna jual yang terstandarisasi (MKM Honda 2025).

### **METODE**

Kegiatan magang ini dilaksanakan dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis pelaksanaan aktivitas kerja di lingkungan perusahaan serta pengalaman praktik kerja yang diperoleh mahasiswa selama program magang. Pemilihan lokasi magang dilakukan melalui tahapan seleksi oleh program studi dan dilanjutkan dengan survei awal ke lokasi magang guna memastikan kesesuaian tempat serta periode pelaksanaan magang dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan magang berlangsung selama empat (4) bulan, terhitung sejak 1 September 2025 hingga Desember 2025 di PT Astra International Tbk Cabang NTB. Kegiatan magang mengikuti jam operasional perusahaan, yaitu

Senin hingga Sabtu, dengan ketentuan hari Senin–Jumat pukul 08.00–16.00 WITA, dan hari Sabtu pukul 08.00–13.00 WITA.

Selama pelaksanaan kegiatan magang di PT Astra International Tbk Cabang NTB, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas operasional perusahaan. Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama menjalani program magang yaitu sebagai berikut:

1. Penulis berpartisipasi dalam kegiatan sorting Kupon Perawatan Berkala (KPB) sesuai dengan jenis servis dan nama kendaraan.
2. Penulis melakukan pemeriksaan fisik KPB serta membantu memisahkan file KPB tahun sebelumnya untuk keperluan audit.
3. Penulis membantu proses pencarian dan pengarsipan KPB di gudang, serta melakukan digitalisasi melalui kegiatan scan dokumen.
4. Penulis menggunakan Microsoft Excel untuk mencocokkan nomor servis ID, menghitung pembayaran jasa dan oli, serta mengurutkan data sesuai ketentuan perusahaan.
5. Penulis melakukan rekap pembayaran AHM dan menyusun laporan berdasarkan format yang telah ditetapkan.
6. Penulis berpartisipasi dalam proses penginputan data KPB ke dalam sistem AHM pusat maupun portal HSO, termasuk mencatat data servis seperti tanggal, kilometer, dan tipe KPB.
7. Penulis membantu proses rekap oli dan jasa dari file invoice yang digunakan untuk pelaporan internal perusahaan.
8. Penulis turut serta dalam pengiriman data klaim KPB ke pusat, serta mencatat nama dealer KPB yang disetujui dan pembayaran yang diterima dari AHM.
9. Penulis melakukan penataan dan perapian arsip KPB di gudang agar lebih mudah diakses dan sesuai standar audit.
10. Penulis membantu proses scan KPB digital dan portal sebagai bagian dari digitalisasi arsip perusahaan.
11. Penulis merancang dan membuat sistem rekap otomatis untuk jasa dan oli pada KPB menggunakan *Visual Basic for Applications* (VBA)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kupon Perawatan Berkala (KPB) merupakan salah satu bentuk layanan purna jual yang disediakan oleh PT Astra Honda Motor (AHM) bagi pelanggan yang membeli sepeda motor Honda secara resmi melalui jaringan dealer Astra. KPB berfungsi sebagai fasilitas servis gratis yang diberikan secara bertahap sesuai dengan jarak tempuh kendaraan, yaitu pada 1.000 km, 4.000 km, 8.000 km, dan 12.000 km. Setiap pelanggan berhak memperoleh layanan perawatan berkala tanpa dikenakan biaya jasa servis selama masih berada dalam masa garansi serta mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh AHM.

Dalam pelaksanaannya, PT Astra International Tbk Cabang Nusa Tenggara Barat (NTB) memiliki peran penting dalam memastikan setiap KPB yang diklaim oleh pelanggan sah, valid, dan sesuai dengan data penjualan kendaraan. Oleh karena itu, dilakukan serangkaian prosedur pemeriksaan dan verifikasi KPB untuk menjaga integritas data, mencegah penyalahgunaan, dan menjamin kepuasan pelanggan. Proses pemeriksaan Kupon Perawatan Berkala (KPB) terbagi menjadi dua, yaitu pemeriksaan KPB fisik dan pemeriksaan KPB digital, yang dilaksanakan melalui tahapan kerja yang sistematis dan saling terintegrasi. Tahap awal dalam proses pemeriksaan adalah penerimaan dan pengumpulan dokumen yang bersumber dari

jaringan Astra maupun dealer resmi di wilayah kerja perusahaan. Tahap ini menjadi dasar utama untuk memastikan bahwa seluruh data KPB yang diterima telah lengkap, akurat, dan layak untuk diverifikasi pada tahap selanjutnya.

Pelaksanaan penerimaan dokumen dilakukan melalui dua mekanisme utama, yaitu:

1. Penerimaan Dokumen Fisik (Manual)
  - a. Dokumen KPB yang berasal dari bengkel resmi atau dealer dalam jaringan Astra dikirim ke kantor pusat cabang Astra Nusa Tenggara Barat (NTB) dan diterima terlebih dahulu oleh petugas keamanan (security) di area lobi. Selanjutnya, dokumen tersebut diserahkan kepada divisi Accounts Receivable (AR) untuk diproses lebih lanjut.
  - b. Biasanya, dokumen KPB diterima dalam bentuk kumpulan berkas fisik yang telah dikelompokkan berdasarkan tipe servis atau tanggal servis kendaraan. Dokumen tersebut umumnya dikirim dalam sebuah map yang dilengkapi dengan surat serah terima dan kuitansi sebagai bukti pengiriman dari dealer atau bengkel resmi.
  - c. Pada tahap ini, penulis melakukan pengecekan awal terhadap kelengkapan dokumen yang diterima, khususnya memastikan bahwa setiap KPB telah dilengkapi dengan stempel dealer sebagai tanda validasi. Pemeriksaan nomor mesin tidak dilakukan secara manual karena data tersebut telah terekam secara otomatis melalui sistem pemindaian (scan) KPB.
2. Penerimaan Data Secara Digital
  - a. Data KPB dikirim secara otomatis melalui sistem informasi perusahaan.
  - b. Data digital tersebut diakses menggunakan akun internal perusahaan melalui ASSIST star, yang berfungsi untuk memeriksa serta memverifikasi data KPB secara digital.
  - c. Pada saat penerimaan data digital, penulis melakukan pengecekan melalui ASSIST star dengan membuka filter khusus "Digital" serta filter "Proses MD", karena tahap pemeriksaan difokuskan pada data KPB yang masih berada dalam proses MD (Main Dealer).

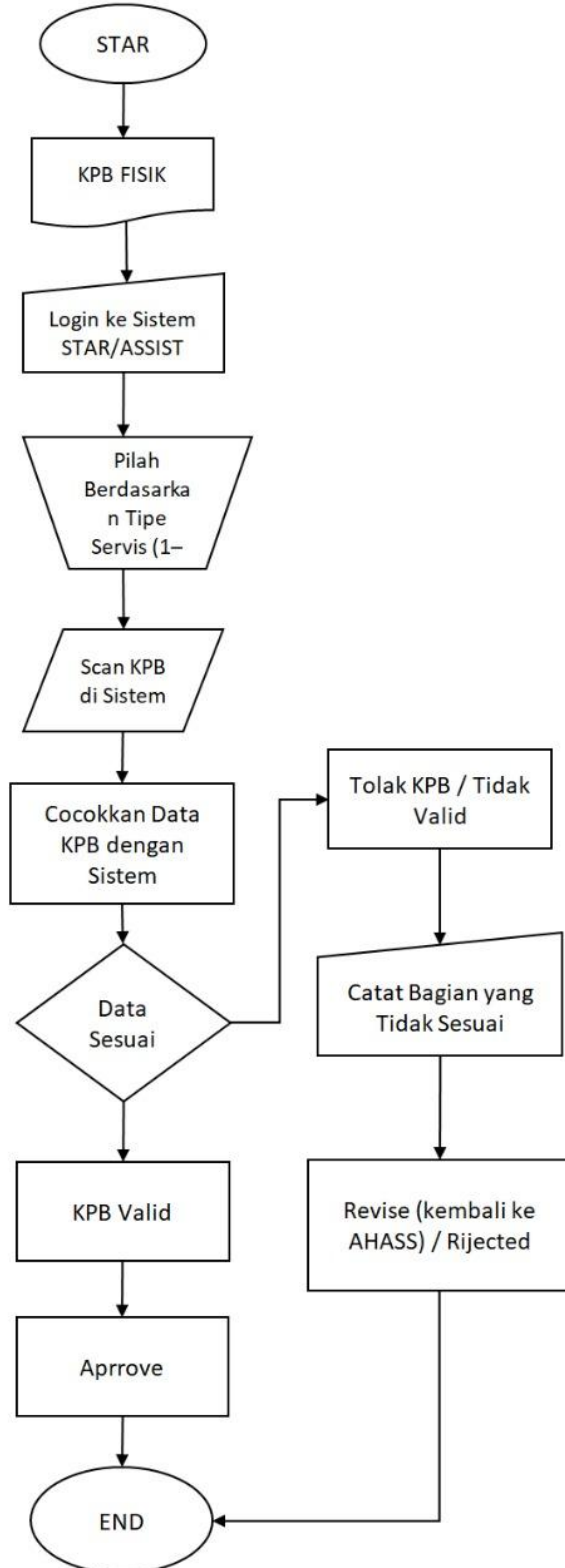


Gambar 1 KPB Fisik

Pada tahap pemeriksaan KPB fisik, petugas terlebih dahulu melakukan pencocokan kode dealer yang tertera pada KPB dengan data yang terdapat pada sistem internal perusahaan, seperti ASSIST dan HSO Portal. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa KPB yang diterima berasal dari dealer resmi yang terdaftar dalam sistem Astra. Selanjutnya, seluruh kupon dipisahkan berdasarkan tipe servis (servis ke-1 hingga servis ke-4) guna mempermudah proses verifikasi, karena setiap tipe servis memiliki karakteristik data yang berbeda, seperti jarak tempuh kendaraan dan periode waktu servis.

Setelah proses pemilahan selesai, petugas mencocokkan nomor mesin kendaraan serta memeriksa informasi penting yang tercantum pada kupon, seperti tanggal pembelian kendaraan, tanggal servis, tipe KPB, dan angka kilometer (KM). Pemeriksaan dilakukan menggunakan alat scanner khusus yang secara otomatis menampilkan data kupon pada sistem internal Astra.

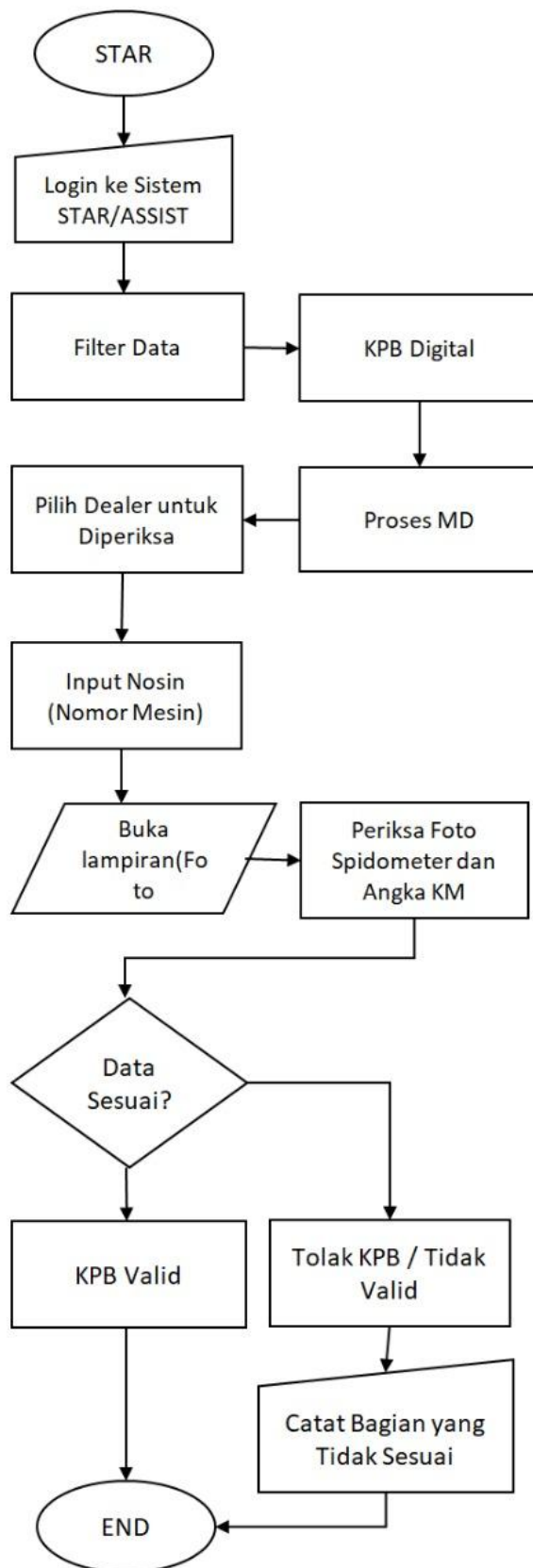
Langkah ini menunjukkan adanya penerapan sistem digitalisasi dalam proses administrasi, sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan dan mempercepat proses verifikasi data.



Gambar 2 Flowchart KPB fisik

Apabila seluruh data dinyatakan sesuai, maka KPB dianggap valid. Namun, apabila ditemukan ketidaksesuaian seperti perbedaan nomor mesin, tanggal servis, atau angka kilometer, KPB diberi status tidak valid. Dalam kondisi tersebut, petugas akan mencatat penyebab ketidaksesuaian pada sistem, termasuk status penolakan, tipe pembebanan (yang dibebankan kepada dealer terkait), serta catatan kesalahan pada bagian data yang tidak sesuai. Prosedur ini menunjukkan adanya mekanisme pengendalian internal yang baik dalam memastikan akurasi data.

Dalam praktiknya, pemeriksaan KPB fisik sering menghadapi berbagai kendala, seperti dokumen yang sudah lusuh, tinta yang mulai pudar, tulisan yang tidak jelas, atau bahkan ketiadaan stempel resmi pada KPB. Kondisi tersebut menjadi tantangan tersendiri karena setiap KPB wajib memiliki tanda tangan mekanik, stempel bengkel, atau cap resmi sebagai bukti bahwa layanan benar-benar telah dilakukan. Dokumen tanpa tanda otorisasi dianggap tidak sah dan harus dikonfirmasi lebih lanjut. Untuk mengatasi kendala tersebut, petugas biasanya berkoordinasi dengan supervisor atau melakukan pencocokan ulang dengan data digital pada sistem internal. Hal ini dilakukan agar tidak ada informasi yang terlewat serta untuk memastikan seluruh data yang diverifikasi memiliki dasar valid yang dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, proses pemeriksaan KPB fisik tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan administratif, tetapi juga sebagai bentuk pengawasan kualitas dan validitas data yang mendukung keakuratan laporan servis pelanggan. Proses ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam menjaga integritas data dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional Astra.



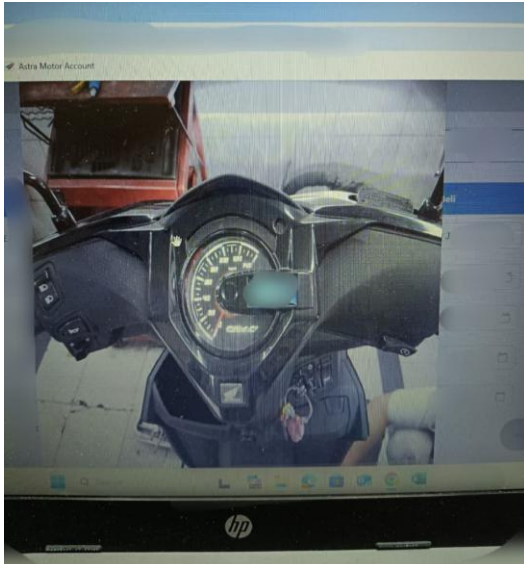
Gambar 3 Flowchart KPB Digital petugas dalam mengenali pola data, mengingat jenis kendaraan, serta mempercepat proses pemeriksaan digital.

Pemeriksaan KPB digital dilakukan secara daring melalui sistem internal ASSIST, yang menjadi platform utama dalam pengelolaan data servis pelanggan. Pada tahap awal, petugas terlebih dahulu memfilter bagian KPB Digital dan proses MD (Main Dealer) untuk mempermudah pencarian data. Setelah itu, petugas memilih satu dealer untuk diperiksa secara bertahap agar proses verifikasi berjalan lebih sistematis dan terfokus. Berbeda dengan pemeriksaan fisik, KPB digital tidak menggunakan dokumen kertas, melainkan menampilkan lampiran gambar digital yang terdapat di sistem, salah satunya berupa foto spidometer kendaraan.

Beberapa contoh kode mesin yang umum digunakan dalam proses pemeriksaan antara lain sebagai berikut:

- JBK untuk Blade dan New Revo
- KB22 untuk Supra GTR
- KD11E untuk New CRF 150
- JME1E, JMF1E, JMF2E untuk Beat
- JMG1E, JM82E untuk Beat Street
- JMC1E, JMD1E untuk Vario 125
- KFA1E, KF01E untuk Vario 160
- KF71E, KF81E untuk PCX 160
- JMH1E, JMH2E untuk Scoopy
- KFC1E, KFD1E untuk Stylo
- JMB1E, JMBA1E untuk Genio

Proses pemeriksaan tetap berfokus pada nomor mesin kendaraan sebagai acuan utama untuk memastikan keabsahan dan kesesuaian data servis yang dikirimkan oleh dealer. Untuk mempermudah proses verifikasi, petugas biasanya mengelompokkan pemeriksaan berdasarkan kode mesin kendaraan. Sebagai contoh, KPB dengan kode mesin JME1E (Beat) diperiksa terlebih dahulu hingga selesai, kemudian dilanjutkan dengan kode mesin berikutnya seperti JMH1E (Scoopy), dan seterusnya. Metode ini membantu



Gambar 4 KPB Digital

Dalam pemeriksaan KPB digital, petugas tidak lagi melakukan pemindaian kupon fisik, melainkan memverifikasi data berdasarkan gambar digital KPB yang ditampilkan di sistem. Fokus utama pemeriksaan terletak pada foto speedometer, angka kilometer (KM), dan nomor mesin kendaraan. Petugas memastikan bahwa foto speedometer menunjukkan angka KM total, bukan tulisan “TRIP”, serta sesuai dengan nomor mesin kendaraan yang tercatat pada sistem.

Apabila ditemukan ketidaksesuaian seperti foto speedometer yang tidak sesuai dengan nomor mesin, angka KM buram, foto bertuliskan “TRIP”, foto ganda (*double*), atau hasil tangkapan layar (*screenshot*) yang bukan berasal dari kamera langsung, maka KPB digital tersebut dinyatakan tidak valid. Temuan ini kemudian dilaporkan dalam sistem agar dapat ditindaklanjuti sesuai

prosedur. Dengan demikian, pemeriksaan KPB digital mencerminkan penerapan transformasi digital dalam sistem administrasi servis di lingkungan Astra. Proses ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat akurasi dan transparansi data antara dealer dan pusat.

Tahapan pelaporan Kupon Perawatan Berkala (KPB) ke pusat PT Astra Honda Motor (AHM) merupakan tahap akhir dalam rangkaian proses pemeriksaan KPB. Pada tahap ini, seluruh hasil rekapitulasi pemeriksaan, baik fisik maupun digital, disusun dalam bentuk laporan resmi dan dikirimkan ke AHM pusat untuk dilakukan verifikasi lanjutan serta pencatatan dalam sistem nasional. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap klaim servis yang diajukan telah memenuhi ketentuan yang berlaku, sesuai dengan data kendaraan, dan telah melalui tahapan pemeriksaan secara akurat dan transparan.

Pelaporan ke pusat juga mencerminkan penerapan mekanisme pengendalian internal antara cabang dan pusat perusahaan, di mana data hasil pemeriksaan diverifikasi kembali sebelum diakui secara resmi. Mekanisme ini berperan penting dalam mencegah terjadinya duplikasi data, klaim tidak sah, serta kesalahan pencatatan yang berpotensi memengaruhi laporan keuangan dan kinerja operasional perusahaan. Dengan adanya proses verifikasi berlapis, integritas data dapat lebih terjaga dan risiko kesalahan administrasi dapat diminimalkan.

Secara keseluruhan, penerapan pemeriksaan KPB melalui mekanisme fisik dan digital di PT Astra International Tbk Cabang NTB memberikan kontribusi terhadap peningkatan akurasi data, efisiensi proses kerja, serta penguatan akuntabilitas administrasi layanan purna jual. Prosedur ini mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kualitas layanan, transparansi, dan kepercayaan pelanggan, sejalan dengan nilai-nilai Catur Dharma Astra sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan operasional.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilaksanakan di PT Astra International Tbk Cabang Nusa Tenggara Barat (NTB), dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pemeriksaan Kupon Perawatan Berkala (KPB) merupakan rangkaian kegiatan administrasi yang berfungsi untuk memastikan keabsahan serta keakuratan data servis pelanggan sebelum dilaporkan ke PT Astra Honda Motor (AHM) pusat. Prosedur pemeriksaan KPB dilaksanakan melalui dua mekanisme utama, yaitu pemeriksaan KPB fisik dan pemeriksaan KPB digital. Pemeriksaan KPB fisik mencakup penerimaan dokumen dari dealer, pengelompokan berdasarkan tipe servis (servis ke-1 hingga ke-4), pemindaian kupon menggunakan sistem STAR/ASSIST, serta verifikasi kesesuaian data seperti nomor mesin, tanggal pembelian, tanggal servis, dan jarak tempuh kendaraan. Sementara itu, pemeriksaan KPB digital dilakukan melalui sistem ASSIST dengan memfilter data KPB digital dan proses MD (Main Dealer), kemudian memeriksa kelengkapan lampiran gambar seperti foto speedometer serta mencocokkannya dengan data kendaraan dalam sistem pusat. Penerapan kedua mekanisme tersebut menunjukkan bahwa PT Astra International Tbk Cabang NTB telah mengintegrasikan sistem pemeriksaan manual dan digital secara efektif, sehingga mampu meningkatkan akurasi data, efisiensi proses kerja, dan transparansi dalam sistem administrasi servis. Selain itu, kegiatan magang ini juga memberikan pemahaman langsung kepada penulis mengenai pentingnya prosedur pemeriksaan, pengendalian internal, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan mutu layanan purna jual.

Sebagai saran, perusahaan disarankan untuk terus melakukan pengembangan terhadap sistem ASSIST dan STAR guna mengurangi potensi kesalahan input data serta mempercepat proses pemeriksaan KPB. Selain itu, perlu adanya peningkatan kualitas dokumentasi dari pihak dealer, baik dalam bentuk fisik maupun digital, khususnya terkait kejelasan foto speedometer dan kelengkapan stempel validasi. Perusahaan juga disarankan untuk memberikan pelatihan berkala kepada petugas pemeriksa agar pemahaman terhadap prosedur KPB dan pemanfaatan sistem digital dapat terus ditingkatkan. Di samping itu, evaluasi rutin terhadap pelaksanaan prosedur pemeriksaan KPB perlu dilakukan sebagai bentuk penguatan pengendalian internal dan pencegahan potensi penyimpangan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji lebih lanjut efektivitas sistem digital terhadap kinerja layanan purna jual secara kuantitatif atau melakukan perbandingan penerapan prosedur KPB di cabang lain sebagai bahan pengembangan pengamatan selanjutnya.

## **REFERENSI**

- Agoes, S., 2017. *Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Akuntan Publik* (Edisi 5), Salemba Empat, Jakarta.
- Astra Honda. (2023, January 26). *Benefit Menggunakan Kupon Perawatan Berkala*, AHM PT Astra Honda Motor.
- Astra Internasional. (2024). *About Astra*, ASTRA.
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia, 2017, *Jenis-Jenis Pemeriksaan BPK*, BPK RI.
- Boynton, W. C., Johnson, R. N., & Kell, W. G., 2011, *Modern Auditing: Assurance Services and the Integrity of Financial Reporting* (8th Edition), Erlangga, Jakarta.
- Cahyono, A., & Seputro, H. Y., 2025, *Implementasi Standar Audit dalam Proses Audit Laporan Keuangan Pada KAP*, Community Development Journal : Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol. 6, No. 3, hlm. 4161–4173.
- Direktorat Jenderal Pajak, 2022, *Pemeriksaan*, DJP.
- Febriyanti, I., 2025, *Sudah Tahu Tentang Kupon Perawatan Berkala Gratis dari Honda? Honda Babel*.

- Ikatan Akuntan Publik Indonesia, 2019, *Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) – Standar Audit (SA) per 1 Januari 2019*, IAPI.
- Institut Akuntan Publik Indonesia, 2020, *Kode Etik Profesi Akuntan Publik (KEPAP) 2020*, IAPI.
- Indrajit, & Eko Richardus, 2018, *Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, InMedia.
- Junaedi, E., & S, H., 2017. *Prosedur Penanganan Surat Keluar Di Bagian Tata Usaha Pada Lembaga Pendidikan SMP Al-Hasra Depok*. *SEKRETARI*, Vol. 4, No. 1, hlm. 20.
- Kemendikti Saintek, 2025, *Aktualisasi Kampus Berdampak sebagai Keberlanjutan Kampus Merdeka*. Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, Dan Teknologi Republik Indonesia.
- MKM Honda, 2025, *Buku Pedoman Pemilik dan Garansi*, Honda MKM Mitra Krida Mandiri.
- Mulyadi, 2016, *Auditing (Pemeriksaan Akuntansi) (Edisi 6)*, Salemba Empat, Jakarta
- Mulyadi, 2016, *Prosedur dan Administrasi Kegiatan Manajerial*, Salemba Empat, Jakarta
- Mashitoh, E., Ramdhan, W., & Marlina, S. (2024). *Pengaruh Pemeriksaan terhadap Upaya Pencegahan Kecurangan Laporan Keuangan*. *Jurnal Akuntansi Kontemporer*, 6(1), 23–34.
- Napitupulu, E. L., 2025, *Kampus Berdampak, Kampus yang Hadir di Tengah Masyarakat*. Kompas.id.
- Pasolo, M. R., 2024, *Examining Contemporary Challenges and Solutions in Audit Practice*, *Advances in Managerial Auditing Research*, Vol. 2, No.2.
- Putra, R., & Lestari, D. (2020). *Penerapan Teknik Audit dalam Meningkatkan Kualitas Bukti Pemeriksaan*. *Jurnal Auditing Dan Akuntabilitas*, 8(2), 145–154.
- Rasto, 2015. *Manajemen Perkantoran Paradigma Baru*. CV Alfabeta. Bandung.
- Rifka, R. N., 2017, *Analisis Prosedur Pengeluaran Kas pada PT Citra Surya Bali*. Universitas Komputer Indonesia.
- Rosa, A. S., & Shalahuddin, M., 2018. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek (Edisi Revisi, 4th Edition)*, Informatika, Bandung.
- Simanjuntak, F. G., 2022. *Prosedur Penataan Arsip Dan Penginputan Brimen (Bri Dokumen) Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi Unit Unija*
- Wibawanto, W., 2017. *Teknik Cepat Pengembangan Multimedia Interaktif*, CV Alfabeta, Bandung.